

- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** negligente atención que reciben cuatro menores que residen con sus madres en el mismo domicilio de un municipio de la provincia de Huelva.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que en los supuestos en que se recibiera una denuncia ciudadana relatando la posible situación de riesgo de personas menores de edad se ejecuten sin demora las actuaciones necesarias para investigar los hechos, actuando con diligencia para remediar los problemas que se pudieran detectar y recabando para ello, en aquellos supuestos en que fuera necesario, la colaboración de otras administraciones públicas.

2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

Queja 22/4935

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Isla Cristina
- ▷ **Estado de tramitación:** Queja cerrada, la Administración acepta pretensión.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El Ayuntamiento de Isla Cristina nos traslada que para la elaboración del informe de inserción social requiere a las personas solicitantes, entre otra documentación, una prueba de cada mes de los tres últimos años, carencia en el padrón de Isla Cristina de tres meses y el certificado de penales de su país de origen traducido y legalizado.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1: Que para la valoración de la integración de las personas migrantes en cumplimiento de la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, en los informes de inserción social se recoja el "sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica" que son los medios económicos con los que cuente, vínculos familiares con residente en España y esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción sociolaborales y culturales sin exigir por tanto una carencia en el padrón de su Ayuntamiento.

RECOMENDACIÓN 2: Que se proceda a la elaboración del informe de inserción a los vecinos extranjeros que lo soliciten de acuerdo a lo establecido tanto en la normativa de aplicación como en las instrucciones elaboradas al efecto por la Secretaría General de Inmigración y Emigración, evitando la exigencia a los solicitantes de requisitos distintos a los establecidos legalmente como el de acreditar una prueba mensual, residencia continuada de tres años o exigir una carencia en el padrón municipal.

Queja 22/4939

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Los Palacios de Villafranca
- ▷ **Estado de tramitación:** Queja cerrada, la Administración acepta pretensión.

- ▶ **Descripción de la actuación:** Desde el Ayuntamiento de Los Palacios de Villafranca nos informaban de retrasos en la entrega de informes de inserción social, preceptivo para la regularización de las personas migrantes por la vía del arraigo social, de hasta tres meses.

- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que, en cumplimiento de la normativa de aplicación referida, los informes sean emitidos y notificados a los interesados en un plazo de treinta días desde la fecha de solicitud, requiriendo a las personas solicitantes la documentación pertinente para la emisión del informe adoptando para ello las medidas necesarias.

[Queja 23/3317](#)

- ▶ **Entidad afectada:** Diputación de Almería
- ▶ **Estado de tramitación:** Queja cerrada, la Administración acepta pretensión.
- ▶ **Descripción de la actuación:** El promotor solicitaba nuestra intervención por las incidencias en la tramitación de la ampliación de su RMISA. Valorada la información incorporada a esta queja detectamos que al interesado no se le facilitó asesoramiento sobre las prestaciones y a los recursos a los que éste tenía derecho de acceso.

- ▶ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación para que desde la Diputación se adoptaran las medidas necesarias para garantizar que la atención y asesoramiento facilitado a la ciudadanía sea veraz y comprensible y no una mera tramitación como ha ocurrido en este caso.

408

[Queja 24/9228](#)

- ▶ **Entidad afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad
- ▶ **Estado de tramitación:** Pendiente de respuesta de Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** El Defensor del Pueblo Andaluz, tramita de oficio la presente queja, tras la publicación de la Orden de 3 de abril de 2024, por la que se efectúa convocatoria del Bono Carestía que aprueba las bases reguladoras para su concesión y tiene como finalidad, entre otras cuestiones, generar un impacto positivo directo sobre el poder adquisitivo de las familias y salvaguardar su dinámica económica, priorizando a los hogares de mayor vulnerabilidad, como es el caso de las unidades familiares con menores a cargo, donde los ingresos no puedan hacer frente a las necesidades cotidianas, debido al actual encarecimiento de los productos de primera necesidad y los suministros.

- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que en próximas convocatorias se pondere un procedimiento de concurrencia competitiva previendo los costes administrativos que son intrínsecos a la condicionalidad en pos de una igualdad real entre los/as solicitantes; y no dejar a su suerte a personas que carecen de los elementos más básicos para pedir lo necesario a la Administración.

RECOMENDACIÓN para que en futuros emplazamientos de análoga naturaleza se reconsidere la obligatoriedad del uso de las nuevas tecnologías, incorporando de manera equilibrada estos elementos novedosos que tienen impacto en su esfera de derechos de la ciudadanía.

Queja: 22/5103

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Albaida del Aljarafe
- ▷ **Estado de tramitación:** Esperando respuesta tras contacto telefónico con Alcalde
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desahucio por ocupación en vivienda Albaida del Aljarafe, unidad familiar con menores a cargo y sin alternativa habitacional.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se concreten las actuaciones con la entidad bancaria que nos traslada en su informe (Banco de Santander) o cualquier otra con propiedades en su municipio y nos de cuenta de ello, para que pueda facilitarle el acceso a una vivienda a la familia promotora de la queja a la mayor brevedad posible.

RECOMENDACIÓN 2 de alcance general: para que se atiendan situaciones de emergencia habitacional hacia aquellas personas en situación de vulnerabilidad, bien facilitando un alquiler a las familias que quedan a la intemperie, bien facilitando un alojamiento transitorio, o bien articulando mecanismos de coordinación eficaces con otras Administraciones Públicas que sí dispongan de vivienda pública o recursos económicos para este tipo de supuestos.

RECOMENDACIÓN 3, para que, en caso de no disponer de Registro de Demandantes de Vivienda Protegida o el mismo no esté en funcionamiento, pida apoyo a la Diputación o a la Junta de Andalucía, para que pueda poner a su disposición las ayudas necesarias para que las personas con necesidad de vivienda puedan registrarse y así tener información sobre las necesidades residenciales de sus vecinos/as.

Queja: 23/4147

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Córdoba
- ▷ **Estado de tramitación:** Acepta Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Necesidad de acceso a la vivienda, tras el procedimiento judicial de desahucio debido a la falta de pago del alquiler, afectando a una unidad familiar compuesta por la compareciente y su hijo de trece años, en régimen de custodia compartida y con problemas de salud, aportando a su escrito de queja una denuncia ante la guardia civil de Córdoba, por la falta de cuidado del padre del hijo de la interesada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que se pongan en marcha otras posibles medidas que se puedan activar por parte de esos servicios sociales municipales a fin de aportar una solución real al grave problema habitacional de la interesada y su hijo; encaminadas a aportar soluciones reales a las víctimas de desahucios que acuden de manera urgente a estos profesionales sin que puedan dar respuesta a su difícil situación.

RECOMENDACIÓN 2, para que se articulen medidas que garanticen el acceso a una vivienda digna a los sectores mas vulnerables de la población de su municipio que tienen impedido el acceso a un alquiler del mercado libre, como ejercer de intermediarios con posibles arrendadores (garantizando el pago del alquiler o abonando por adelantado una cantidad), suscribir los contratos de alquiler a nombre de la propia Administración, captación de viviendas privadas no usadas por particulares y otras iniciativas de colaboración con el Tercer Sector.

SUGERENCIA 1, para que una vez puesto en marcha el nuevo Plan de Vivienda Municipal que parece haber dotado de ciertas herramientas de trabajo para ampliar el parque público de viviendas de su municipio, sugerimos que éstas sean puestas a disposición de toda la ciudadanía de Córdoba, incluyendo, como no puede ser de otra manera, a las personas mas desfavorecidas de su ciudad que le recordamos, no tienen capacidad de ahorro ni de endeudamiento pero que necesitan de un hogar para ser poder recuperar su dignidad y su condición plena de ciudadanía.

SUGERENCIA 2, para que desde su Ayuntamiento, se explore e implemente en su caso, otras vías de solución que favorezca el acceso al parque privado en alquiler, subvencionando e intermediando entre el inquilino y la propiedad de las viviendas. Una medida incentivadora que pueda favorecer poner en el mercado un recurso necesario que de cobertura a la demanda existente.

[Queja: 23/6054](#)

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de La Línea de la Concepción
- ▷ **Estado de tramitación:** Interesa respuesta 1ª
- ▷ **Descripción de la actuación:** Persona enferma de ELA sin poder salir de su domicilio los últimos seis años, debido a los problemas de accesibilidad del edificio en el que residen.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de la Línea de la Concepción se proceda a valorar en relación a la posible excepcionalidad de una vivienda adaptada conforme al artículo 13 del Reglamento del Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida y en su caso, lo ponga en conocimiento del Registro Público Municipal de ese municipio, todo ello en relación a la Ley 3/2024, de 30 de octubre antes mencionada.

RECOMENDACIÓN para que, mientras tanto se valora y se pone a disposición del Registro de Demandantes una vivienda adaptada, se articulen los medios necesarios para apoyar a esta persona en la búsqueda y financiación del alquiler, de una vivienda adaptada a sus necesidades socio-sanitarias del mercado privado

[Q24/2269](#)

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Joven arrendatario con problemas de empadronamiento en Granada
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 17 de febrero de 2020 de referencia, cuando la documentación aportada por cualquiera de las personas solicitantes en los expedientes de empadronamiento no se considere que acredita el lugar de residencia de las personas solicitantes, se acepten otros documentos, hechas las comprobaciones que considere oportunas (suministros de luz, agua, etc.) o se compruebe por otros medios como el informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc., que realmente se habita en ese domicilio

RECOMENDACIÓN 2, para que cuando hayan transcurrido los tres meses sin dictar resolución se proceda al empadronamiento de la persona solicitante operando el silencio positivo, sin perjuicio

de que se ordenen las diligencias que se estimen oportunas al respecto, como es el caso objeto de la resolución.

SUGERENCIA 1, para que se arbitren los medios para que el caso de falta de rotulación de plantas y puertas de edificios residenciales, se requiera a la propiedad del inmueble, y si no cumpliera tal obligación en el plazo fijado por requerimiento, se proceda a su colocación por el personal de los Servicios Municipales de Obras o personal designado por el Ayuntamiento con gastos a cargo del propietario del edificio e independientemente de la posible adopción de otros medios de ejecución forzosa así como de la sanción que le correspondiera por el incumplimiento, y ello si perjuicio de los derechos de empadronamiento que asisten a las personas solicitantes que residen de forma efectiva.

SUGERENCIA 2.- Para que en virtud del ejercicio de una buena administración se ponderen todos los factores relevantes a efectos de la toma de la mejor decisión posible sin dilaciones indebidas y velando por la defensa de los interesados.

[Queja 24/3732](#)

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Mojácar (Almería)
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Familia con problemas de empadronamiento en Mojácar (Almería)
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 17 de febrero de 2020 de referencia, cuando de la documentación aportada por cualquiera de las personas solicitantes en los expedientes de empadronamiento no se considere que acredita la relación jurídica con el lugar de residencia, se acepten otros documentos, hechas las comprobaciones que considere oportunas (suministros de luz, agua, etc.) o se compruebe por otros medios como el informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc., que realmente se habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón, desde la fecha de la solicitud.

RECOMENDACIÓN 2, para que cuando hayan transcurrido los tres meses sin dictar resolución se proceda al empadronamiento de la persona solicitante, desde la fecha de la solicitud, operando el silencio positivo.

SUGERENCIA 1, para que se eliminen de los modelos y solicitudes normalizados para la inscripción en el Padrón de habitantes alojados en la página web requisitos no acordes con la normativa en vigor y se incorpore la posibilidad de aportar otra documentación de los solicitantes (suministros de luz, agua, etc.), así como la comprobación por otros medios (informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc.) que acredite realmente que se reside en el domicilio consignado.

[Queja 22/5999](#)

- ▷ **Entidad afectada:** AVRA, Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desperfectos en vivienda de segunda adjudicación de AVRA
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1.- para que se proceda al cumplimiento de la obligación de adecuar la vivienda objeto del contrato suscrito con fecha 22 de enero de 2022 con la Sra Establie, en relación a la ejecución de las obras necesarias para adecuar la vivienda para que cumpla su función social y responda las necesidades de su adjudicataria.

SUGERENCIA 1.- para que se proceda a elaborar o implementar en su caso un Plan de Coordinación con los SS.SS.CC en cada Dirección Provincial para que, en los casos en los que proceda, se articulen las acciones necesarias y responsabilidades de las partes intervinientes, para que los/as adjudicatarios/as puedan asumir sus obligaciones contractuales conforme sus condiciones socioeconómicas, disfrutando así de los derechos que le son inherentes.

SUGERENCIA 2: Que tomando en consideración el tiempo pasado desde la última Estrategia de Gestión del Parque Público de Viviendas de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, para los años 2016-2020, se impulse la adopción de nuevos instrumentos de planificación que permita materializar la acción pública bajo nuevos parámetros ajustados a la actualidad de la realidad andaluza.

2.4.1.5. Salud y Bienestar

[Queja 21/8280](#)

- ▷ **Administración afectada:** Área de Gestión Sanitaria Campo de Gibraltar Este
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Atención sanitaria de urgencia dispensada a su bebé de poco más de un mes de vida en el Hospital de La Línea de la Concepción y las consecuencias sufridas por el pequeño a causa de una bronquiolitis aguda.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1: valorar la iniciación de procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio en el presente caso, en el supuesto de que no haya prescrito el derecho a la reclamación de los interesados, conforme al artículo 61 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, según el cual es posible el inicio del procedimiento por petición razonada de órganos que hayan tenido conocimiento de los hechos por tener atribuidas funciones de inspección, averiguación o investigación, a fin de dirimir si la lesión producida ha sido consecuencia del funcionamiento anormal de los servicios públicos que no tengan el deber de soportar conforme a la ley, y si en consecuencia tienen el derecho a ser indemnizados.

SUGERENCIA 2: revisar que el protocolo de actuación ante episodios de menores con bronquiolitis y otras afecciones respiratorias se adecúa a las guías de práctica clínica, y establecer los casos en los que se debe efectuar interconsulta a pediatría o valorar la observación o ingreso hospitalario.

[Queja 22/6219](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Regional Universitario de Málaga
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Tortuoso trasladado en transporte sanitario colectivo que sufre su padre para recibir sesiones de rehabilitación prescritas tras la amputación de una pierna, y los graves